

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA PEMBUATAN  
KARTU TANDA PENDUDUK (KTP)  
DI KECAMATAN KARIMUN  
KABUPATEN KARIMUN**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Gelar Sarjana (S1) dari  
Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri  
Sultan Syarif Kasim Riau

**OLEH**

**NUGRAHA PRASETYA MULYA**

**NIM. 10775000440**



**UIN SUSKA RIAU**

**PROGRAM S1**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
PEKAN BARU  
1435 H/2014 M  
SKRIPSI**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA PEMBUATAN  
KARTU TANDA PENDUDUK (KTP)  
DI KECAMATAN KARIMUN  
KABUPATEN KARIMUN**



**OLEH**

**NUGRAHA PRASETYA MULYA**

**NIM. 10775000440**

**PROGRAM S1  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
PEKAN BARU  
1435 H/2014 M**

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

NAMA : NUGRAHA PRASETYA MULYA  
NIM : 10775000440  
JURUSAN : ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
JUDUL SKRIPSI : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA  
PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK (KTP) DI  
KANTOR CAMAT KARIMUN KABUPATEN  
KARIMUN

PANITIA PENGUJI

KETUA



**Drs. Alpizar, M.Si**  
NIP.19640625 199203 1 004

SEKRETARIS



**Muhammad April, SH. M.Hum**  
NIP.130712072

ANGGOTA

PENGUJI I



**Kamarddin, S.Sos, M.Si**  
NIP. 19791001 200710 1 003

PENGUJI II



**Weny Puji Astuti, S.Sos, M.Kp**  
NIP. 19810505 200604 2 006

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

NAMA : NUGRAHA PRASETYA MULYA  
NIM : 10775000440  
JURUSAN : ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
JUDUL SKRIPSI : ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA  
PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK (KTP) DI  
KANTOR CAMAT KARIMUN KABUPATEN  
KARIMUN

DISETUJUI OLEH

PEMBIMBING



**Drs. Almasri, M.Si**

NIP. 1967 0801 2005 01 1007

MENGETAHUI

Dekan  
Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial



**Dr. Manendra Romus, SP, M.Ec.**

NIP. 19711119 200501 1 004

Ketua Jurusan  
Administrasi Negara



**Afrizal, S.Sos, M.Si**

NIP. 19690419 200701 1 025

## **ABSTRAK**

### **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK (KTP) DI KECAMATAN KARIMUN KABUPATEN KARIMUN**

**Oleh :**

**NUGRAHA PRASETYA MULYA**  
**NIM. 10775000440**

*Penelitian ini dilakukan di kantor Camat Karimun Kabupaten Karimun, Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini Bagaimanakah kualitas pelayanan Pada Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kecamatan Karimun Kabupaten Karimun.. kemudian tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan Pada Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kecamatan Karimun Kabupaten Karimun. Teknik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah teknik observasi, queisioner, dan wawancara. Kemudian teknik analisa data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode deskriptif kuantitatif yaitu suatu teknik analisa data dengan cara menggambarkan fenomena keadaan yang ditemui dilapangan. Dengan metode ini penulis memaparkan dan menguraikan kata-kata yang didapat, dimana selanjutnya penulis menganalisa dan menginterpretasikan data dan dihubungkan dengan teori kemudian mengambil kesimpulan dan saran. Dalam penelitian ini, Kualitas pelayanan pada pembuatan kartu tanda penduduk di Kecamatan Karimun kabupaten Karimun dilihat dari adanya Prinsip Pelayanan Publik, Standar Pelayanan Publik, tingkat kepuasan masyarakat dan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik.. dari hasil pengukuran terhadap masing-masing sub indikator penelitian yang dilakukan, maka dapat dinyatakan bahwa Kualitas Pelayanan Pada Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Di Kecamatan Karimun Kabupaten Karimun terlaksana dalam kategori cukup baik.*

*Keyword : Pelayanan*

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil 'alamin, puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang mana berkat Rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini tepat pada waktunya yang berjudul *“Analisis Kualitas Pelayanan Pada Pembuatan Kartu Tabda Penduduk Di Kecamatan Karimun Kabupaten karimun”*.

Shalawat dan salam tak lupa pula penulis ucapkan buat Baginda Nabi Besar Muhammad SAW. yang menjadi suri tauladan bagi umat Islam. Semoga shalawat dan salam selalu tercurahkan kepada beliau dan para sahabat-sahabatnya dan semoga kita tergolong pada orang-orang ahli surga. Amin.....

Pembuatan skripsi ini bertujuan untuk melengkapi syarat memperoleh gelar Sarjana Sosial (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pada penyusunan skripsi ini, penulis banyak sekali mendapat bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Semoga Allah memberikan balasan yang setimpal. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dan memotivasi baik moril maupun materil, terutama penulis sampaikan kepada :

1. Keluarga tercinta, Ayahanda ( Puja Indra Van Akker ), Ibunda (Raja Haryati), dan buat Kakak (Megha Indriani Putri) serta Adik yang penulis kasihi dan sayangi (Tri Amelya Wismarini) yang memberikan semangat dan bantuan sehingga skripsi ini terselesaikan.

2. Teruntuk kedua alm kakek (Dirk Eduward Louis van Akker dan Raja Djum'at) yang telah membimbing semasa hidup nya.
3. Bapak. DR. Mahendra Romus, SP, M. Ec sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN SUSKA RIAU.
4. Bapak Afrizal, S.Sos, M.Si, sebagai Ketua Jurusan Administrasi Negara.
5. Bapak Rusdi, S.Sos,M.Si, sebagai Sekretaris Jurusan Administrasi Negara yang selalu memberikan motivasi dan meluangkan waktu demi kesuksesan mahasiswa.
6. Bapak Almasri,S.Sos, M.Si, sebagai pembimbing yang telah memberikan arahan dan petunjuk dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau yang telah banyak memberi ilmu pengetahuan kepada penulis serta seluruh staf pegawai Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau.
8. Untuk sahabat-sahabatku Putra (eyang subur), Ryan jombang, Wak Iril ,Audi, Ebri Black, kemudian (Anak-anak Posko Darurat Pembuatan Skripsi) Hafis galau, Irfan kodim, Ocu fahri, Martin Martini dan teman-teman khususnya lokal C angkatan 2007 yang belum tersebut yang telah banyak memberikan bantuan dan motivasi dalam penyusunan skripsi ini, serta teman-temanku yang senasib dan seperjuangan Jurusan Administrasi negara angkatan 2007 yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.
9. Untuk orang yang terkasih dan kusayangi ( LIDIA SANDI) yang selalu setia menemaniku dalam suka maupun duka, dan sangat banyak memberikan bantuan serta motivasi dalam penyusunan skripsi ini.

10. Dan seluruh pihak-pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Semoga Allah SWT membalas segala amalan dan kebaikan dengan pahala yang setimpal.

Demikianlah, semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih.

Pekanbaru, 11 Desember 2013

Penulis

Nugraha Prasetya Mulya





## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PERSEMBAHAN

ABSTRAK

KATA PENGANTAR..... i

DAFTAR ISI..... v

DAFTAR TABEL ..... vii

DAFTAR GAMBAR..... x

### BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah ..... 1

1.2 Perumusan Masalah..... 11

1.3 Tujuan Penelitian..... 11

1.4 Manfaat Penelitian..... 11

1.5 Sistematika Penulisan..... 12

### BAB II. TELAAH PUSTAKA

2.1 Kerangka Teoritis..... 14

2.1.1 Pelayanan ..... 14

2.1.2 Kualitas Pelayanan..... 18

2.1.3 Aparatur Pemenintah ..... 24

2.1.4 Kecamatan ..... 26

2.1.5 Prosedur ..... 30

2.2 Konsep Operasional ..... 31

2.3 Variabel Penelitian ..... 34

2.4 Teknik Pengukuran ..... 35

### **BAB III. METODE PENELITIAN**

3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	38
3.2 Jenis Penelitian.....	38
3.3 Jenis dan Sumber data .....	38
3.4 Populasi Dan Sampel.....	39
3.5 Teknik Pengumpul Data .....	42
3.6 Teknik Anlisa Data.....	44

### **BAB IV. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

4.1 Profil Kabupaten Karimun dan Kecamatan Karimun .....	45
4.1.1 Gambaran Umum Geografis Kabupaten Karimun.....	45
4.1.2 Deskripsi Kecamatan karimun.....	46
4.3 PemerintahanStruktur Organisasi Pemerintahan Kecamatan Karimun Dan UraianTugasKeadaan Penduduk .....	50

### **BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

5.1 Identitas Responden .....	60
5.2 Analisis Pelayanan Administrasi Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Di Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis .....	63

### **BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

6.1 Kesimpulan.....	101
6.2 Saran .....	104

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**

### **BIOGRAFI PENULIS**